

# 下月起火车票全国通退通签

## 实行梯次退票,开车前24小时内退票费由票价5%升至20%

本报济南8月26日讯(记者 宋磊) 26日上午,记者从中国铁路总公司获悉,自2013年9月1日起,铁路部门将实行新的火车票退票和改签办法,届时火车票将在全国范围内实现通退通签,火车票退票方案也将实行梯次退票。

中国铁路总公司发布的公告称,为进一步方便旅客退票和改签,自9月1日起,铁路部门实行新的火车票退票和改签办法,推出火车票全国通退通签业务,即旅客退票和改签由原来的票面指定的开车时间前仅能在购票地车站或票面乘车站办理,改为在票面指定的开车时间前,可到全国任意一个车站办理。

同时,为充分利用运力资源,引导旅客增强购票计划性,方便更多旅客购票出行,铁路部门将实施梯次退票方案。具体方案如下:

票面乘车站开车前48小时以上的,退票时收取票价5%的退票费;开车前24小时以上、不足48小时的,退票时收取票价10%的退票费;开车前不足24小时的,退票时收取票价20%退票费。

在此之前,就有不少旅客质疑铁路部门,既然火车票可以实现全国通买、通取,却偏不能做到通退、通签。



8月26日,旅客在北京火车站售票大厅办理退票业务。 新华社发

相关链接

## 退票成本低 助推退票潮

2011年9月25日起,全国铁路部门的火车票退票费标准进行了下调。新的退票费规定,开车前退票费由原来按每张车票面额的20%计收下调为按5%计收,退票费最低按照2元计收。

记者了解到,今年春运期间,1月29日济南铁路局全局发售火车票25.5万张,而当天退票总数达到23425张,其中济南站26日、27日两天日均退票就达到4412张,比平时增加一倍还多,退票数占到日均售票量38345张的11.5%,这意味着每卖出100张火车票,就要退掉11.5张。1月30日,本报记者在济南火车站售票大厅曾见到一个奇怪的现象,售票窗口前人数寥寥,而退票窗口前却排起长队。

铁路部门相关人士表示,火车票退票手续费由原来的20%降到5%,也在一定程度上为退票潮起到推波助澜的作用。

本报记者 宋磊

## 民航退票 费率也分梯次

我省民航部门一位相关人士介绍说,其实,此次铁路部门实行梯次退票与民航的做法差不多。

该人士表示,两者之间也存在区别,民航一般是全价票可以在一年内免费改签,所以旅客可选择下次需要出行时改签而不需要退票。乘客可以有一次改签和退换的机会,但需提前24小时申请。

我国民航总局规定:在飞机起飞前24小时以前申请退票,旅客应交纳最高不超过10%的退票费;旅客在飞机起飞前24小时至2小时申请退票,应交纳不超过20%的退票费;旅客在飞机起飞前2小时内申请退票,应交纳不超过30%的退票费。如果旅客由于本身事由误班而退票的,需交纳原票款50%的退票费。

本报记者 宋磊

新规追问

### 1 变相涨价还是方便旅客?

有不少网友质疑,这项退票新规是“变相涨价”,“一般动车、高铁车票都是提前一天才买的,这不等于退票费又涨到20%了吗?”梯次退票究竟是方便旅客还是变相提高退票费用?

铁路部门相关人士分析,不少旅客同时预订了不同时间和车次、席别的车票,

等到临走才退掉多订的车票。这样增加了这类车票发售的难度,造成了铁路运力资源的浪费。此次铁路部门根据旅客购票规律,制定实施梯次退票方案,主要目的就在于引导旅客提前退票,加快车票周转,让二次购票时间更加充裕,方便其他旅客出行。 据新华社

### 2 列车晚点要不要梯次赔偿?

有不少网友质疑,这项梯次退票的新规不对等,旅客按照时间不同实行梯次退票费率,铁路部门也应按晚点时间不同给予旅客梯次赔偿。“晚点怎么算?晚点1小时

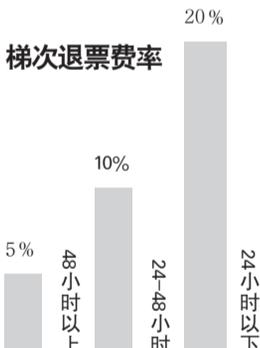
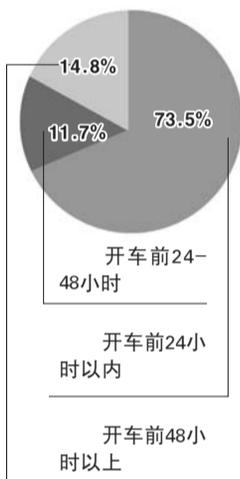
以上给旅客多少赔偿?” “因为火车晚点造成退票的,也应该退费,并按时间阶梯计算,晚点超过1小时的退5%,超过2小时的退10%……” 据新华社

### 3 先改签再退票,新规有漏洞?

“梯次退票方案里,存在一个很大的漏洞啊!”有网友质疑,“如果我要退票,而我退票的时间已经不足开车前24小时,或者在开车前24小时以上、不足48小时了,我可以先改签到48小时以后的车,然后再退票,这

样的话,还是收我5%的退票手续费。” 另外,我省一位铁路业内专家表示,我国一些小车站现金流有限,可能无法办理大量旅客的退票业务,通退通签也会打一定折扣。 本报记者 宋磊

### 退票时段分布



新闻分析

## 越是客流高峰 退票量越大

根据铁路部门的统计,2013年1月1日至7月15日,全国铁路日均退票量同比增加77.6%。铁路退票主要有两个特征:一是退票量随客流增加而增加,越是客流高峰,退票量越大。今年暑运前期日均退票量是日常退票量的2倍,同比增长50.4%;今年春运期间日均退票量是日常退票量的3倍,同比增长110%。二是退票时间集中在开车前24小时以内。

本报记者 宋磊

专题报道

# 养元·六个核桃 卓越品质,领航16载

16年专注核桃饮品,品质为基,技术为先,攀上新高度;16年励精图治,脚踏实地,步步为营,迎来新起点。养元作为中国核桃乳饮料的先行者与领军者,16年来,秉持“专注、诚信、共赢”的经营理念,自强不息,从起草核桃乳行业标准,到自创【5·3·28】核桃饮品生产工艺;从“经常用脑、多喝六个核桃”的品牌定位,到引领核桃饮品变身成为饮料大品类。这一切都是源自养元对消费需求的深刻洞察和对卓越品质的追求。

为,核桃能“补肾益髓,有益智慧”。传统中医理论认为“核桃形似人脑,所以有益大脑”。基于此,养元公司以顾客需求为出发点,率先对核桃饮品进行研发,从起草核桃乳行业标准,到工艺技术创新;从“经常用脑、多喝六个核桃”的品牌定位,到赢得广大消费者的认可。16年的专注专业,推动核桃乳饮料实现了快速发展,同时也成就了养元在行业中的领军地位。

自主核心工艺突破品质屏障,技术创新成就养元六个核桃品牌崛起。

众所周知,核桃好,可直接吃却难消化“难儿滋、难咽、难养不能全面吸收”的麻烦。养元作为核桃乳饮料的先行者与领军者,为了将绿色、营养的核桃于果融入人们的快节奏生活,十数年如一日专注核桃饮品技术工艺的研究与创新。2005年其自主研发的【5·3·28】核桃饮品生产工艺,不

仅有效解决了核桃饮品“涩腻”的口感,而且使丰富的核桃营养更有益人体吸收,从而将人们食用不便的核桃于果,变身成为“好喝、营养、方便”的饮品佳品。正是由于养元公司的专一、专注和技术领先,才成就了养元六个核桃品牌的崛起。

全产业链质量管理体系,铸就卓越品质,为消费者提供优质安全的核桃饮品 作为食品企业,产品质量就

是企业的生命。养元将产品质量和食品安全视为企业的生命线,从源头开始保障产品质量,构建了“从源头到消费者”的全方位质量控制体系,严格控制生产过程中的每个环节,同时斥巨资引进先进检测设备,实现实时在线检测与追溯,确保出厂产品的品质。

一流品质的背后,源于严格的质量控制。养元的全产业链质量管理体系,不仅保障了顾客的消费利益,也使得养元公司在发展道路上一路前行。



健康消费理念推动饮料市场升级,社会竞争的加剧,人们健康意识的增强,成就了核桃饮品品类和养元企业的崛起。

养元公司1997年成立以来,就以战略家的眼光洞察到:随着社会竞争的加剧,人们的健康意识会越来越强。核桃自古就是健康益智的佳品。明代医学家李时珍认